



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos
laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio
Albarracín Lanchipa 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Carmen Del Pilar Bullón Ingaroca

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de talento humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamaní
Secretario

Dr. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria:

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres Rodo y Naty, a mis queridos hijos, Jhonn y Cristian, por ser mis bases y mi fuerza de gran importancia para cumplir esta meta.

Agradecimiento:

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

Declaración de autenticidad

Yo, Carmen Del Pilar Bullón Ingaroca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 20722000, con la tesis titulada “Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de mayo de 2017

.....

Br. Carmen Del Pilar Bullón Ingaroca.

DNI 20722000

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016”, con la finalidad de determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
 I INTRODUCCIÓN	 13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	16
1.2.1 Variable 1: Gerencia Administrativa	16
1.2.2 Variable 2: Conflictos laborales	27
1.2.3 Marco Conceptual	34
1.3 Justificación	34
1.4. Problema	36
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	39
 II MARCO METODOLÓGICO	 41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	43
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra, muestreo	46
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	48

2.8	Métodos de análisis de datos	50
2.9	Aspectos éticos	54
III	RESULTADOS	55
IV	DISCUSIÓN	68
V	CONCLUSIONES	73
VI	RECOMENDACIONES	75
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
	 ANEXOS	 82
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	85
	Anexo 2. Instrumentos	84
	Anexo 3. Validez	94
	Anexo 4. Base de Datos	109
	Anexo 5. Autorización	125
	Anexo 6. Artículo Científico	126

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gerencia administrativa	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable Gerencia administrativa	43
Tabla 3	Relación de Validadores	52
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de Gerencia Administrativa	53
Tabla 5	Confiabilidad Conflictos Laborales	54
Tabla 6	Gerencia Administrativa	56
Tabla 7	Conflictos laborales	57
Tabla 8	Dimensión intrapersonal de conflictos laborales	58
Tabla 9	Dimensión extrapersonal de conflictos laborales	59
Tabla 10	Comparación de gerencia administrativa y conflictos laborales en	60
Tabla 11	Modelo	61
Tabla 12	Bondad de ajuste	62
Tabla 13	Presentación de los coeficientes	62
Tabla 14	Coeficiente de determinación	63
Tabla 15	Pseudo coeficiente de determinación	64
Tabla 16	Presentación de los coeficientes	65
Tabla 17	Pseudo coeficiente de determinación	66
Tabla 18	Presentación de los coeficientes	67

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gerencia Administrativa	56
Figura 2 Conflictos laborales	57
Figura 3 Dimensión intrapersonal de conflictos laborales	58
Figura 4 Dimensión extrapersonal de conflictos laborales	59
Figura 5 Comparación de gerencia administrativa y conflictos laborales en	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 600 trabajadores administrativos, se consideró una muestra probabilística de 234 en las cuales se han estudiado las variables: Gerencia Administrativa y Conflictos Laborales.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de gerencia administrativa y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Entre las principales conclusiones se demuestra que la Gerencia Administrativa incide significativamente en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; esto es, la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Palabras Clave: Gerencia Administrativa y Conflictos Laborales.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the incidence of the Administrative Management in the Labor Conflicts according to the administrative personnel in the District Municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Province of Tacna; The population or universe of interest in this research, was made up of 600 administrative workers, was considered a probabilistic sample of 234 in which have studied the variables: Administrative Management and Labor Conflicts.

The method used in the research was hypothetico-deductive; This research used for its purpose the non-experimental design of a causal correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying administrative management survey and labor dispute questionnaire, all with Likert scale, that provided information about Of the relationship between the study variables in their different dimensions.

Among the main conclusions it is shown that the Administrative Management significantly influences the Labor Conflicts according to the administrative staff in the District Municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Province of Tacna; That is, the variability of the labor conflicts depends 39.8% of the administrative management of the administrative staff of the Municipality.

Key Words: Administrative Management and Labor Conflicts..

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

Antecedentes Internacionales

Cordón (2013). Tesis: *Métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a la negociación por la vía directa de pactos colectivos de condiciones de trabajo y a los conflictos laborales ya planteados*. Universidad de Guatemala. Objetivo determinar la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos y su relación con los pactos colectivos. Descriptiva, no experimental, enfoque cuantitativo, método hipotéticamente deductivo. El autor concluye que: Como estrategias alternativas de solución de conflictos se fomenta el dialogo y una negociación adecuada para conciliar en forma armoniosa y resulte beneficioso para ambos. El pacto colectivo es una opción muy buena para dejar sentado los requerimientos de los trabajadores y los cumplimientos de la institución. La intervención de terceros como factor mediador también promueve la solución de conflictos llevándolos al pacto colectivo. Estas premisas alternativas de solución de conflictos no afectan los derechos laborales.

Delgado (2015) realizó la siguiente tesis doctoral: *El control de gestión en la gerencia administrativa de la empresa Administración Vial de Portuguesa, C.A. (AVIPO)*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado El trabajo tiene como objetivo general analizar el control de gestión en la gerencia administrativa de la empresa Administración Vial de Portuguesa, C.A (AVIPO) y su contribución en la toma de decisiones gerenciales, con su oficina principal en Guanare, enmarcado dentro de la investigación de campo y bajo la modalidad descriptiva, tomando como período de evaluación el Ejercicio Fiscal 2013; tuvo como propósito dirigir las acciones a seguir para tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados y a su vez establecer la eficacia, eficiencia y economía dentro de la gerencia El autor concluye que los resultados del estudio, conllevan a la investigadora a opinar que la empresa Administración Vial de Portuguesa, C.A, AVIPO requiere implementar una base metodológica para la elaboración de los indicadores de gestión especialmente en la eficacia, eficiencia y economía, dado que el estudio abordado así lo plasmó, siendo esto una debilidad en la empresa,

pues ellos permiten medir la calidad del servicio que se presta; asimismo se estima que debe profundizarse el nivel de conocimiento de los consultados, ya que se recibieron respuestas que ameritan la continuidad del proceso iniciado en esta investigación. Granados (2007) realizó la siguiente tesis doctoral: *La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos* Universidad de Granada El presente trabajo de investigación tiene por objeto el planteamiento dogmático, y el estudio de los sistemas de solución de conflictos colectivos laborales; centrándose especialmente en el análisis crítico de los sistemas normativos de carácter extrajudicial denominados de solución autónoma, de aquellos conflictos El autor concluye que el Ordenamiento Jurídico Laboral se ha caracterizado por la variedad de sistemas de solución de conflictos Sin embargo, en los últimos veinte años tanto los interlocutores sociales como el propio Legislador han realizado un gran esfuerzo por el desarrollo y promoción, respectivamente, de los procedimientos autónomos de solución de conflictos; el ingente desarrollo de la «solución autónoma de conflictos» obliga al laboralista a realizar un exhaustivo estudio sobre la cuestión con el objeto de deslindar los problemas técnicos que sin duda su puesta en funcionamiento ha generado, y poder así articular propuestas de solución .

Antecedentes Nacionales

Cecilia (2010); en su tesis de Maestría Titulado: El conflicto de las normas en el espacio en el Derecho laboral peruano. PUCP; El tema a tratar es la relación de trabajo con elementos extranjeros y el conflicto de normas en el Derecho laboral peruano e involucra al Derecho Internacional Privado y al Derecho Laboral. Hoy en día las empresas trasciendan el radio de acción de su actividad al territorio de un Estado, desarrollando la misma en varios países, a fin de ingresar a nuevos mercados, lograr el crecimiento y expansión de su inversión e ir a la par con el avance de la tecnología. En este contexto nacen las relaciones de trabajo internacionales en las que las empresas multinacionales, se convierten en protagonistas de los conflictos de normas laborales en el espacio. Asimismo, el incremento de los movimientos migratorios hace necesario establecer nuevas reglas de acción que supongan una protección jurídica integral para el trabajador

migrante. La hipótesis de investigación es la necesaria integración de los criterios del Derecho Internacional Privado con el carácter protector del Derecho del Trabajo, en favor de la definición de criterios propios del Derecho del Trabajo que den solución a los conflictos de leyes en el espacio y que se presenten en el marco de las relaciones laborales internacionales. Algunos autores proponen la aplicación de los criterios del Derecho Internacional Privado a las relaciones de trabajo con elementos internacionales. Otro sector se basa en el carácter tuitivo del derecho del trabajo y considera conveniente la aplicación de los principios del derecho del trabajo como el de la norma más favorable. Igualmente creemos importante que a través de instrumentos internacionales se defina una mayor protección al trabajador migrante y dar más énfasis a la erradicación de las situaciones de informalidad y precariedad laboral.

1.2. Bases Teóricas y fundamentación científica.

1.2.1. Bases Teóricas de la Variable Gestión Administrativa

Definición de Gestión Administrativa

Representación de la UNESCO en el Perú (2011) refiere que: “La gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, del tiempo, de seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones”. (p.33)

Fayol (1916, citado en Calix, 2011). El autor definió la gestión administrativa como: "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres". (p.1).

Urwick (1963, citado en Guzmán, 2013): Refiere que la gestión administrativa es: “el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos, investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando”. (p.12).

Como lo refieren los autores en consulta, la gestión administrativa se encuentra formado por el conjunto de habilidades directivas para la administración de una empresa, se le conoce como gerencia administrativa, management, gestión, etc. sin importar que nombre reciba, lo importante es que sepa realizar correctamente la gerencia administrativa ya que de ella dependerá que cada una de las actividades se realice adecuadamente .

Acciones concretas de la administración

Organismos como la UNESCO en el Perú (2011) al respecto sostiene que:

Algunas acciones concretas serán la administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable financiero (p.26)

Las acciones concretas de la administración vienen a estar dado por el conjunto de habilidades directivas para la administración de una empresa Estas acciones deben encontrarse en función a la realidad latente de la organización y debe responder a las necesidades de la institución Cada uno de los aspectos administrativos deberá ser resuelto con la celeridad requerida y con la responsabilidad que corresponde .

Importancia de la gerencia administrativa.

Calix (2011), define:

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna; la supervisión de las empresas está en función

de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (p.6).

La gerencia administrativa es trascendental en toda organización. Una organización sin gerencia no existe, pues no sería organizada, controlada y evaluada, simplemente dejaría de existir como empresa por todo el caos administrativo que se presentaría sin una dirección y ello, sin duda, sería muy perjudicial para la organización ya que no podría desarrollarse .

Resultados de la gerencia administrativa

Salazar (2006) respecto a estos resultados de la gerencia administrativa sostiene:

El resultado de la gestión gerencial se evalúa en términos de efectividad, eficiencia y productividad:

Efectividad es hacer las cosas de la mejor forma, ejecutándose a través de la planificación estratégica.

Eficiencia es hacer las cosas correctamente, mediante el desarrollo y la ejecución de tácticas.

Para llevar a cabo una adecuada gestión gerencial se deben emplear los elementos claves de la práctica administrativa, de esta forma la gerencia señala el rumbo de la organización y facilita el cumplimiento de las metas establecidas; además, la gerencia crea toda una estructura organizada que le permita alcanzar las metas que se ha propuesto la empresa . (p.4).

La cultura organizacional de una empresa se plasma con el accionar que le da el gerente al imponer su estilo y modo de trabajo la misma que está en función entre trabajadores y gerencia, interactúan como tal; dentro de estos resultados se pueden ver en los diferentes aspectos como son: efectividad de cada una de las acciones y la eficiencia con la que labora el personal .

Función cíclica de la gerencia administrativa

Salazar (2006) al respecto explica que:

Planificación: Es la forma de prever el futuro, determinando las metas que asumirá la empresa, asegurándose que sean efectivas, eficientes y productivas sobre la base de los recursos con los que cuenta la empresa.

Organización: Es establecer la forma en que fluyen la autoridad, la comunicación, la información y la manera como son delegadas las responsabilidades, su control y retroalimentación.

Dirección: Comprende el liderazgo que se presenta dentro de una organización, manejo del personal, la comunicación efectiva, la conducta organizacional, el sistema de reconocimientos y amonestaciones, etc.

Coordinación: Es la forma como se dirige la empresa y la eficiencia en la ejecución de las tareas entre los diferentes miembros o grupos de la organización para alcanzar las metas fijadas.

Control y retroalimentación: Es la evaluación de los procedimientos, actividades y del comportamiento de la organización en relación al cumplimiento de las metas trazadas. (p.6).

Existe diferencia entre administrador y gerente, el primero cumple las ordenes y el segundo es el que las dicta, si el gerente es líder la empresa entrara en una competencia franca para posicionarse en el mercado; es por ello, que las funciones que desarrollan cada uno de ellos es diferente Dentro de la función cíclica de la gerencia administrativa tenemos: La planificación, organización, dirección, coordinación, control y retroalimentación, necesarios para la vida de la institución .

Funciones de la Gerencia Administrativa

Promes (2010) sostiene que las funciones de la gerencia administrativa son:

Participar en la elaboración de los planes estratégicos establecidos por la Dirección General; Ejecutar y controlar la asignación de los recursos planificados y presupuestados para la institución. Supervisar el cumplimiento de los proyectos según lo planificado con la Dirección Ejecutiva; Establecer las políticas y normas administrativas que conduzcan al fortalecimiento de los procesos; Trazar pautas para que los departamentos y divisiones desarrollen sus actividades conforme a los objetivos estratégicos; Velar por la correcta distribución en la adquisición de materiales, equipos, alquileres, servicios, entre otros; Supervisar los mecanismos que se utilizan para la correcta preservación y mantenimiento de la planta física, equipos, activos; Proveer un ambiente de trabajo que conduzca a la excelencia en las actividades que realiza la Gerencia. Fomentar una política de calidad que promueva la transparencia de los procesos; Realizar tareas complementarias asignadas por la Dirección Ejecutiva . (p.14).

La función principal del gerente administrativo es el proceso queda lugar al manejo de todos los recursos disponibles en una organización con la finalidad de cumplir con los objetivos previamente establecidos; cada una de sus funciones debe ser asumida con la responsabilidad que corresponde ya que así la empresa podrá salir adelante y alcanzar cada uno de sus objetivos .

Teorías de la gerencia administrativa

Proyecto (2012) al respecto expone las siguientes teorías:

Teoría científica de Taylor

Proyecto (2012) al respecto afirma lo siguiente:

El enfoque de la administración científica es el énfasis en las tareas; esta consistía en como dice su nombre incluir métodos científicos como la observación y medición, para así lograr una buena eficiencia industrial. A

esta corriente se le llama Administración Científica por la Racionalización que hace de los dos métodos de ingeniería aplicados a la administración debido a que desarrollan investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero .

La teoría científica propuesta por Taylor se encuentra en función a poder ir incluyendo procesos científicos dentro del desarrollo de las acciones de la empresa Ello con la finalidad de que cada una de las actividades se realizará con eficiencia dentro de la industria .

Principios de la teoría científica de Taylor

Proyecto (2012) al respecto refiere los siguientes:

Principio de planeamiento: la gerencia pasó de lo empírico a lo práctico puesto que anteriormente los trabajadores realizaban su labor en base a lo que veían y ahora optaron por crear un método científico a seguir por los empleados

Principio de la preparación planeación: la gerencia lleva a cabo un proceso de selección y capacitación del personal de acuerdo con sus aptitudes y experiencias en el cargo a desempeñar .

Principio del control: la gerencia creó una manera de manejar el trabajo realizado por los operarios llevando así un proceso de supervisión .

Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada .
(p.12).

Los principios propuestos por Taylor son 4: Principio de planeamiento, es la fase en la cual se realiza muy cuidadosamente la planificación de cada una de las actividades a realizarse Principio de la preparación, es la fase en la cual se prepara cada uno de los elementos necesarios para la fase de ejecución Principio del control, muy necesario ya que permite visualizar de cerca cual es el

rendimiento de los trabajadores y Principio de la ejecución, el cual consiste en poner en práctica las acciones que concreticen el trabajo .

Teoría clásica de Fayol

Proyecto (2012) al respecto afirma lo siguiente:

La teoría clásica se encargaba del énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia; esta teoría tuvo un enfoque normativo y prescriptivo; el modelo administrativo de Fayol se basaba en tres aspectos importantes: La división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa y La función administrativa para Fayol solo se centra en el ámbito relacionado con el personal de la organización únicamente (p.10).

La teoría de Fayol es la clásica, esta teoría se encarga de las funciones que debe asumir la organización para poder alcanzar cada una de sus metas y así ganar un sitio dentro del mundo empresarial; esta teoría tiene principios importantes, el primero de ellos basado en la división del trabajo, el segundo el proceso administrativo que se debe seguir y el tercero la formulación de los criterios técnicos necesarios para la realización de las actividades empresariales .

Reglas o deberes de la administración

Proyecto (2012) refiere que: Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración:

Planeación: diseñar un plan de acción para llevarse a cabo.

Organización: dirección y manejo de los recursos para comenzar con el plan de acción.

Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.

Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.

Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias para los errores encontrados. (p.10).

Las reglas o deberes de la administración indicadas por Fayol son diversas; entre ellas se indica las siguientes: Planeación, organización, dirección, coordinación y control necesarios para que la empresa salga adelante y alcance los sitiales esperados dentro del mundo empresarial; el auge dela productividad en la administración fueron obra de Taylor en relación a la organización de la mano de obra y Fayol con la organización administrativa .

Dimensiones de la gerencia administrativa

De acuerdo con la Encuesta de Gerencia Administrativa AGAD, de los autores: Castro, Barquisimeto Venezuela del año 2007, considera las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control .

Dimensión 1: Planeación

Ponce (2008, citado en Rodas, 2012) afirmo: "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización" (p.6).

Determina los pasos a seguir del objetivo las acciones validas a seguir de principio a fin.

Dale (2004, citado en Rodas, 2012): "Determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos" (p.6).

Define el objetivo y otros en resultados alcanzados de sus procedimientos.

Terry (2002, citado en Rodas, 2012): "Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados" (p.6).

Como lo refieren los autores, la planeación precede a cualquier actividad en la administración ya que sin ella se produciría un desperdicio de recursos materiales, mano de obra, metas, objetivo, presupuesto, etc.; la etapa de planeación es pieza clave ya que en ella se verá que elementos y acciones se necesitan para el normal funcionamiento de la empresa o institución; durante esta etapa se debe ser muy cuidadoso ya que es la parte en la cual se planifica cada una de las actividades a realizarse en beneficio de la organización .

Dimensión 2: Organización

Guerra (2008, citado en Rodas, 2012) al respecto afirma lo siguiente:

La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto; como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta; como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido (p.6).

Como parte fundamental en para la coordinación de las labores establecidas en base a una buena coordinación para el alcance del objetivo.

Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2009, citado en Thompson, 2016) al respecto afirma lo siguiente:

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito (p.22).

American Marketing Association (200, citado en Thompson (2016) afirman lo siguiente: “La organización cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas” (p.22).

La organización es un sistema cuyos componentes están estructurados de tal forma que los recursos se empleen en forma organizada y reglada por un conjunto de normas para cumplir metas y objetivos; la organización dentro de una institución es importante ya que compete la forma en la cual el personal y los recursos se encuentran previamente preparados para la puesta en práctica de las actividades .

Dimensión 3: Dirección

Lerner y Baker, (2006, citado en Rodas, 2012) sostienen que: “La dirección consiste en dirigir las operaciones, mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener productividad mediante la motivación y supervisión” (p.7).

Es el control de los subordinados en base a su esfuerzo tener buenos resultados.

Buchele (2005, citado en Fcasua, 2010), afirma lo siguiente: “Dice que la dirección comprende la influencia interpersonal del administrador, a través de la cual logra que los subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” (p.1).

Munch (2004, citado en Fcasua, 2010), "Es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión" (p.1).

La dirección consiste en el conjunto de actividades para poner en marcha una organización, siendo el liderazgo su principal característica y lo que le da valor a la entidad; el líder debe ser una persona impregnada de valores que le permitan poder ejercer un liderazgo en el resto de empleados y pueda ser un ejemplo vivo para el desarrollo y crecimiento organizacional .

Dimensión 4: Control

Diccionario de Economía. (2010) al respecto define:

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización; usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario (p.7).

Koontz y O'Donnell (2000, citado en Rodas, 2012) sostiene que: " Control es medir y corregir las actividades de subordinados para asegurarse que los eventos se ajustan a los planes" (p.32).

Es tener el dominio y asegurar que los resultados sean a perfección del planeamiento.

Diccionario de Economía. (2010): "Control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas; el control es necesario para corregir cualquier desviación" (p.1).

El control está estrechamente coordinado con la planificación, pues es a esta que aplica la verificación y que la planificación se cumpla hasta el último detalle, permite también corregir sobre la marcha situaciones adversas y así poder mejorar los productos y/o servicios que ofrezca la entidad o institución .

1.2.2. Bases Teóricas de la Variable Conflictos laborales.

Definición de Conflictos laborales.

De Souza (2010, cita a Vinyamata, 2001): “Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes”. (p.4).

Lo conflictivo es parte del ser humano, nace en relación con las vivencias y esfuerzos, se originan por una o varias insatisfacciones, convive con las vivencias laborales estresantes y con el miedo de alguna naturaleza, lo que fomenta una acción violenta.

De Souza (2010, cita a Fisas, 2001): “Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia, puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto”. (p.4).

Reaccione interactiva que se presentan en una situación determinada, que generan enfrentamiento y discusiones y que pueden terminar en violencia, pero que bajo ciertas condiciones puede ser superado.

De Souza (2010, cita a Entelman, 2002): “El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores”. (p.4).

La generación de reacciones diferenciadas en relación a desacuerdos laborales, establece la aparición de conflictos, es importante que la organización emplee decisiones planificadas y estratégicas para prevenir los conflictos.

De Souza (2010, cita a Freund, 1983): “Enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho”. (p.4).

Cuando la organización vulnera los derechos de los trabajadores generalmente se presentan conflictos, estos afectan seriamente a esta de tal manera que si no se mitiga a tiempo puede hacerla colapsar.

De Souza (2010, cita a Rozenblum, 1997): “El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente; comprende factores intra y extra personales. (p.4).

Son manifestaciones de antagonismos que se dan en la organización por desacuerdos laborales, se dan en escenarios laborales de tensión y falta de comunicación, con estrategias inadecuadas que exacerban los comportamientos conflictivos.

Manejo de Conflictos en las Organizaciones.

Alonzo (2012), lo define como:

El conflicto es un proceso que se origina cuando una persona entiende que otra ha afectado o está a punto de afectar algunos de sus objetivos o intereses, también se puede definir como una lucha expresa entre dos o más partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles y sus compensaciones son reducidas. (p.4).

En todas las organizaciones el conflicto está considerado como un aspecto común en el quehacer diario, por las diferentes posiciones y necesidades de los trabajadores, compuesto de una diversidad de reacciones. La posición estratégica que demanda un conflicto gira en su oportuna solución, Para eso existe un factor llamado negociación donde debe de existir un equilibrio de las partes de tal manera que ambas partes salgan beneficiadas convirtiendo el conflicto en una oportunidad beneficiosa para ambos.

Importancia del manejo del conflicto en las organizaciones.

Rodríguez (2014), establece que:

Las diferentes posiciones y puntos de vista se evidencian al interior de las organizaciones y permiten identificar tanto las fallas en el manejo de los conflictos y los desacuerdos presentados dentro de ellas, como los errores que se comenten al no darle un manejo adecuado ante las situaciones que se presentan ya sean de oposición como de desacuerdo..(p.4).

La principal desventaja de la continuidad del conflicto es la detención de las actividades de la organización, lo que trae perdidas y pone en peligro la existencia de la misma y en donde ambos salen perjudicados, no se puede negociar imponiendo criterios sino más bien establecer puntos de acuerdo que permitan una rápida solución al conflicto, antes de aparecer el conflicto siempre avisa es decir se va enrareciendo la atmosfera laboral, ahí es cuando en forma rápida y oportuna se debe de actuar dando soluciones rápidas que corten el proceso de tal manera que continúe la gestión de la organización.

Tipos de Conflictos laborales.

Serrano (2013), los clasifica como:

Conflicto intrapersonal: el origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios

Conflicto interpersonal: en el que intervienen varias partes

Conflicto intergrupar: el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.

Conflicto intergrupar: tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.

Conflicto inter organizacional: conflictos entre dos o más organizaciones. (p.10).

Existen diferentes tipos de conflictos, lo oportuno es saber diferenciar que tipo de conflicto se está presentando, de acuerdo a ello se dará la solución, siempre en condiciones igualitarias para ambas partes sin dejar de lado los derechos que justifican a cada parte, si el tipo de conflicto se confunde se entra en un círculo vicioso que prolonga estos percances de tal manera que perjudica a ambas partes.

Etapas del Conflicto.

González (2012), identifica las siguientes etapas:

Primera etapa el pensamiento.- Se refiere cuando las diferencias empiezan a crearse, pero el individuo opta por no tomarlo en serio.

Segunda Etapa, si no se desecha ese pensamiento de diferencias y se le alimenta, se da paso al reconocimiento del conflicto

Tercera Etapa, Acción, etapa la he denominado así porque, si el pensamiento se hace fecundo origina una acción.

Cuarta Etapa, Solución, esta etapa considero la mejor de todas porque se refiere al encausar el conflicto. (p.12)

Dependiendo de la etapa en que se encuentre el conflicto está su solución, en las dos primeras etapas es más sencillo llegar a un acuerdo de tal manera que exista beneficio mutuo, pero conforme van avanzando las diferentes etapas sin una acción de organización se va tornando más difícil su solución debido a que se

incrementaran los reclamos y ser más complejo solucionarlos, en cualquiera de las etapas el factor negociación y trato es clave para eliminar discrepancias que afecten los derechos del trabajador y de la organización. la finalización del conflicto favorece a la mayoría pero su continuidad beneficia a solo unos cuantos.

Teorías de los Conflictos laborales.

Teoría cooperativa

Paxton (2012): "Los métodos de una industria son la causa del conflicto, según la teoría del conflicto laboral cooperativo. Esta teoría implica que los trabajadores y los empleadores tienen los mismos objetivos y sólo se diferencian en la forma de conseguirlos". (p.1).

En la organización tanto los que laboran como los que los emplean son coincidentes en los objetivos pero difieren en la forma de cumplirlos. De la aplicación de esta teoría surge la posición que no tiene complejidad la resolución de algún conflicto que pudiera surgir porque ambos pueden coincidir en la forma.

Teoría competitiva

Paxton (2012): "La teoría competitiva postula que los trabajadores y los empleadores tienen objetivos distintos y son esencialmente opuestos entre sí. (p.1).

En esta situación la desconfianza es mutua, no se da una adecuada comunicación, lo que ocasiona rápidamente el conflicto, su resolución es más elaborada en cuanto a tender puentes que generen confianza mutua y que esto lleve a acortar los espacios conflictivos, de tal manera que la resolución se de en un tiempo prudencial.

Teoría de los niveles de conflicto: distributiva

Paxton (2012): "Establece que hay tres niveles de conflicto laboral: la distribución, la estructura y el nivel de relaciones humanas. El nivel de conflicto laboral distributivo se produce debido a la preocupación acerca de las recompensas por el trabajo. (p.2).

Existe disconformidad en tre los trabajadores cuando perciben que no se producen por parte de la organización una adecuada política de recompensas, o que no es equitativa en la repartición de las mismas , estas características llevan rápidamente a la huelga como una demostración de insatisfacción y resentimiento.

Dimensiones de los conflictos laborales

De acuerdo con el instrumento de conflictos laborales del autor Del Campo, detalla las siguientes dimensiones: Dimensión intrapersonal y Dimensión extrapersonal; considerando el concepto de De Souza (2010, cita a Rozenblum, 1997): "El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente; comprende factores intra y extra personales. (p.4); las mismas que se definen a continuación:

Dimensión intrapersonal

Uovirtual (2016): "Es posible que el conflicto de roles intrapersonal surja del interior mismo de un individuo, como resultado de la adopción de roles contrapuestos". (p.6).

Es un conflicto de roles en donde se asignan expectativas a un superior pero este no las ostenta más bien actúa en forma diferente a lo que se pensaba.

Lopez (2013): “Este ocurre en el interior de una persona y básicamente el ser humano está en conflicto desde que tiene uso de razón”. (p.10).

El ser humano en su desarrollo va aumentando la capacidad de originar conflictos, por las vivencias que enfrentan en el diario vivir, estos se extrapolan al campo laboral cuando el individuo inicia su etapa laboral.

García (2016): “En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros”. (p.2).

Se da de acuerdo a la personalidad del individuo y sus experiencias de vida que está relacionado con lo que aprende y convive, estas premisas vividas influenciarán más adelante cuando se tenga que adaptar a la organización.

Dimensión extrapersonal

Uovirtual (2016): “En ocasiones los temperamentos de las personas son incompatibles y sus personalidades chocan. En otros los conflictos son producto de fallas de comunicación o diferencias de percepción”. (p.6).

Deviene del choque de las percepciones de diferentes individuos, cada uno presume una realidad distintas, generalmente se ve afectada por una escasa comunicación y la percepción de efectos contrarios sobre su identidad.

Lopez (2013): “Aquellos conflictos que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional”. (p.10).

Aquí se presentan aparte de percepciones antagónicas las diferencias de pensamiento y acciones entre grupos de personas, se dan cuando en un grupo el resultado de una actividad es el no esperado.

García (2016): “Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc. La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de los conflictos interpersonales”. (p.2).

Se determina por la diferencia de caracteres, pensamientos, actitudes, hechos con otras personas existiendo una diferencia entre los que se realizó y lo que se debería de realizar.

1.2.3. Marco Conceptual

Gestión Administrativa

Representación de la UNESCO en el Perú (2011) refiere que: “La gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, del tiempo, de seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones”. (p.33)

Conflictos Laborales

De Souza (2010, cita a Rozenblum, 1997): “El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente; comprende factores intra y extra personales. (p.4).

1.3. Justificación

Justificación Teórica

Rivas (2012); cita:

En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. (p.2).

Por tal motivo, estas variable se sustentan teóricamente en la presente investigación, mediante la descripción de cada una de ellas, con este trabajo se abre camino para aportar resultados y conclusiones en beneficio de la gestión de la entidad; teorizando tanto lo que se entiende por gestión administrativa y conflictos laborales.

Justificación Metodológica

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio (p. 4).

En este sentido los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida. , las cuales podrán ser utilizados en otros estudios similares.

Justificación Práctica

Moreno (2013). Especifica que:

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone

estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo, vale decir, explicar por qué es conveniente es llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella. (p.4).

En este contexto los resultados de esta investigación, en cuanto a los resultados descriptivos, evaluando cada uno de los niveles correspondientes a la gerencia administrativa y los conflictos laborales; permitirán la toma de decisiones y acciones de mejora en beneficio de la institución.

1.4. Problema.

A nivel Interaccional es importante indicar que según la Organización Internacional del Trabajo en materia de relaciones laborales, el conflicto se integra como pieza clave en la consecución de la paz social, en particular, cuando ésta se entiende como la continuación de la negociación por otros medios; aún mas, el conflicto está en el propio origen del derecho laboral y de todo el sistema de relaciones de trabajo, pues antecedió en muchos sistemas a la negociación colectiva (en numerosos países los sistema de relaciones de trabajo nacen después de huelgas sangrientas, habiéndose reglamentado la huelga antes que el contrato de trabajo) y, en numerosas ocasiones, a la propia organización de los trabajadores; en este sentido la importancia del tema es por tanto central para la OIT, en cuanto parece imposible concebir un marco laboral estable, una Administración de Trabajo eficaz y unas relaciones de trabajo armónicas, sin especificar y plantear un sistema adecuado de solución de conflictos laborales” (OIT, 20916, p.2).

A nivel nacional en el caso del Perú, con una débil institucionalidad estatal y un sistema político caracterizado por la precariedad orgánica de la mayoría de los partidos y fuerzas actuantes en la escena política, se ha tenido un conjunto de protestas sociales en general dispersas y fragmentadas a lo largo del territorio; muchas de ellas de corta duración y objetivos puntuales; otras más sostenidas y de mayor aliento; tomando en cuenta las dos últimas décadas, éstas inicialmente obedecieron a problemas derivados de la gestión de los gobiernos locales; y

luego, al promediar la década pasada, la mayoría de conflictos se desencadenaron en torno a la presencia de industrias extractivas, especialmente de la mediana y gran minería; lo cual se relaciona a la llegada de grandes inversiones (nacionales y extranjeras) atraídas por las nuevas reglas de juego establecidas en el país a partir de los años noventa y más tarde por el boom de los precios de los minerales (PCM, 2016, p.1)

En este contexto, los conflictos se presentan todo nivel institucional, lo que implica que la gestión de la mismo debe ser adecuada; en el caso de la Municipalidades, si bien es cierto que entre sus trabajadores existen muchas veces malestar, estos si nos son conocidos o resueltos se pueden convertir en situaciones conflictivas inmanejables.

En el caso la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (MDCGAL) como organismo local promotor del desarrollo de su ámbito tiene como visión el desarrollo integral sostenible, todo ello a través de un modelo urbanístico, productivo, turístico y económico planificado con instituciones competitivas y una población capacitada, educada e identificada con su distrito; tiene como misión como el promover e impulsar el desarrollo socio económico y bienestar de la población albarracina, con la presentación de servicios administrativos, impulsando proyectos de infraestructura básica y de apoyo a la producción de autoconsumo; mejorando la calidad de vida de la población y promoviendo la participación de la inversión privada; en este sentido los esfuerzos del municipio se orientan prioritariamente a los ámbitos de extrema pobreza, organizaciones de base y Juntas Vecinales, favoreciendo a los grupos más vulnerables de la población, para crear y garantizar el acceso al empleo productivo que posibilite mejorar sus niveles y calidad de vida; en el corto y mediano plazo, la municipalidad debe constituirse en un municipio piloto y modelo, pionero acorde con la modernización de la administración pública y descentralizada y desconcentración del país; nuevo distrito de frontera, con ganas de desarrollar los servicios básicos y oportunidades; eje distrital con fines de desarrollo.

En este contexto el problema fundamental de la presente investigación es establecer la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna?

Problemas secundarios

Problema secundario 1

¿Cuál es la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna?

Problema secundario 2

¿Cuál es la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna?

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

La Gerencia Administrativa incide significativamente en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La Gerencia Administrativa incide significativamente en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Hipótesis específica 2

La Gerencia Administrativa incide significativamente en la dimensión Extra personal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Objetivos específico 2

Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión Extra personal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Representación de la UNESCO en el Perú (2011) refiere que: “La gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, del tiempo, de seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones”. (p.33)

Variable Dependiente: Conflictos Laborales

De Souza (2010, cita a Rozenblum, 1997): “El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente; comprende factores intra y extra personales. (p.4).

3.4.1. Definición Operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gerencia administrativa.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planeación	Objetivos - Diseño - Implementación - Diagnostico	Del (01) al (22)	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Óptima (343-465) Regular (218-342) No Óptima (93-217)
Organización	Recursos - Planificación - Revisión - Monitoreo	Del (23) al (46)		
Dirección	Identificación - Supervisión - Evaluación - Reestructuración	Del (47) al (65)		

Control	Normatividad - Monitoreo - Ejecución - Revisión	Del (66) al (93)
---------	--	---------------------

Tabla 2

Operacionalización de la variable Conflictos laborales.

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles Rango
Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	Del (01) al (15)	1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A Veces 4. Casi Nunca 5. Nunca	Alta Prevalencia (112-150) Mediana Prevalencia (71-111) Baja Prevalencia (30-70)
Extrapersonal	Negociación Solución Posición	Del (16) al (30)		

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes” (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

2.4. Tipo de estudio.

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo. .

Hernández, et al (2014): “Las investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluirlos tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo. Una investigación puede iniciarse como

exploratoria, después ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa”. (p.108).

Investigación Básica

Hernández, et al (2014):“También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (p.189).

Estimula a la creatividad de formas novedosas de investigación para hacer crecer el conocimiento sin fines de lucro.

Enfoque Cuantitativo

Dayne (2011) lo define como:

Es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos. El mismo enmarcado en el positivismo, empirismo lógico, método estadístico deductivo predeterminado y estructurado. (p.2).

La data está basada en los resultados de las encuestas que se procesan con un método estadístico específico a manera de corroborar o contrastar las hipótesis dándole validez de acuerdo a los resultados encontrados.

Método Hipotéticamente Deductivo

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo.

Prieto, (2013), refiere que:

Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. (p.3).

Una hipótesis debe al final como conclusión darse como verdadera o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente, por este método se comprueba la validez o no de la hipótesis.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, sustentada por:

Investigación Descriptiva

Hernández et al (2014): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80).

Realiza mediciones de forma autónoma o del total sobre las teorías de las variables de estudio, pero sin especificar su relación.

Investigación No Experimental

La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por: Moreno (2013), nos dice que:

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. (p.1).

No se manipula ninguna variable se toma en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El nivel de diseño es correlacional Causal puesto que buscara establecer la incidencia de una variable independiente sobre otra dependiente

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 600 trabajadores administrativos de la Municipalidad.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

n_o = Tamaño de la muestra aproximado

N = Tamaño de la población bajo estudio = 600

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

Donde:

n (Tamaño de la muestra)	= 234
-----------------------------	-------

Muestreo

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010, p.25), refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados.

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

Criterios de inclusión

Ser trabajador administrativo que labora en la Municipalidad en estudio.

Trabajadores, que son voluntarios.

Trabajadores, que asistieron el día de la encuesta

Criterios de Exclusión

No ser trabajador administrativo que labora en la Municipalidad en estudio.

Trabajadores, que no son voluntarios.

Trabajadores, que no asistieron el día de la encuesta

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Camacaro (2012). Define:

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. (p.2).

Se consideran como propuestas de carácter no experimental que vienen siendo tipificadas como transversales.

Técnicas

Ruiz (2014): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.4)

Encuesta

Alelu (2010, cita a Trespacios): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p.8).

Técnica del Software

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Instrumentos

Ficha Técnica: De la Variable Gerencia administrativa.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Gerencia Administrativa

Autores: Castro, P. Barquisimeto Venezuela.

Año: 2007

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: examinar la estructura administrativa o de sus componentes

Número de ítem: 93.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 45 minutos

Normas de aplicación: El Trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert

Niveles o rango: Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Óptima	(343-465)
Regular	(218-342)
No Óptima	(93-217)

Ficha Técnica: De la Variable Conflicto laboral.**Nombre del Instrumento:** Encuesta de Conflicto laboral.**Autores:** Thomas y Killman (Adaptado)**Año:** 2013**Tipo de instrumento:** Encuesta**Objetivo:** Proporcionar información sobre la opinión sobre los conflictos laborales existentes**Población:** Trabajadores administrativos.**Número de ítem:** 30**Aplicación:** Directa**Tiempo de administración:** 30 minutos**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.**Escala:** De Likert.**Niveles o rango:** Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Alta Prevalencia	(112-150)
Mediana Prevalencia	(71-111)
Baja Prevalencia	(30-70)

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrico, modelo de Regresión Logístico que establezca la influencia de dos variables cualitativas independientes sobre otra dependiente cualitativa; la pruebas involucradas son:

Prueba hipótesis.

Torres (2007): “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.129)

Nivel de Significación.

Torres (2007), lo explica como:

El proceso de aceptación o rechazo de la hipótesis lleva implícito un riesgo que se cuantifica con el valor de la "p", que es la probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa como cierta, cuando la cierta podría ser la hipótesis nula. El valor de "p" indica si la asociación es estadísticamente significativa, un término que invade la literatura científica y que se percibe como una etiqueta que supone una "garantía de calidad". Este valor ha sido arbitrariamente seleccionado y se fija en 0.05 ó 0.01. Una seguridad del 95% lleva implícita una $p < 0.05$ y una seguridad del 99% lleva implícita una $p < 0.01$. Cuando rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alternativa) como probablemente cierta, afirmando que hay una asociación ($p < 0.05$), o que hay diferencia, estamos diciendo, en otras palabras, que es muy poco probable que el azar fuese responsable de dicha asociación. Asimismo, si la p es > 0.05 aceptamos la H_0 (hipótesis nula) y decimos que el azar puede ser la explicación de dicho hallazgo afirmando que ambas variables no están asociadas o correlacionadas. (p.130).

La regresión logística (RL): Forma parte del conjunto de métodos estadísticos que caen bajo tal denominación y es la variante que corresponde al caso en que se valora la contribución de diferentes factores en la ocurrencia de un evento simple; en general, la regresión logística es adecuada cuando la variable de respuesta Y es polifónica (admite varias categorías de respuesta, tales como

mejora mucho, empeora, se mantiene, mejora, mejora mucho), pero es especialmente útil en particular cuando solo hay dos posibles respuestas (cuando la variable de respuesta es dicotómica), que es el caso más común; la RL es una de las técnicas estadístico-inferenciales más empleadas en la producción científica contemporánea; surge en la década del 60, su generalización dependía de la solución que se diera al problema de la estimación de los coeficientes; el algoritmo de Walker-Duncan para la obtención de los estimadores de máxima verosimilitud vino a solucionar en parte este problema, pero era de naturaleza tal que el uso de computadoras era imprescindible (Fernández, 2011, p. 1).

Validez y Confiabilidad.

Hernández et al (2014): "La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligados a otra medición de las mismas características.

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Vértiz Osoreo Joaquín	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

Confiabilidad Cuestionario de Gerencia Administrativa

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	93

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

Tabla 5

Confiabilidad Conflictos Laborales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	30

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable
 De .60 a .65 es indeseable.
 Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
 De .70 a .80 es respetable.
 De .80 a .90 es buena
 De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

2.9. Aspectos Éticos.

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

III. Resultados

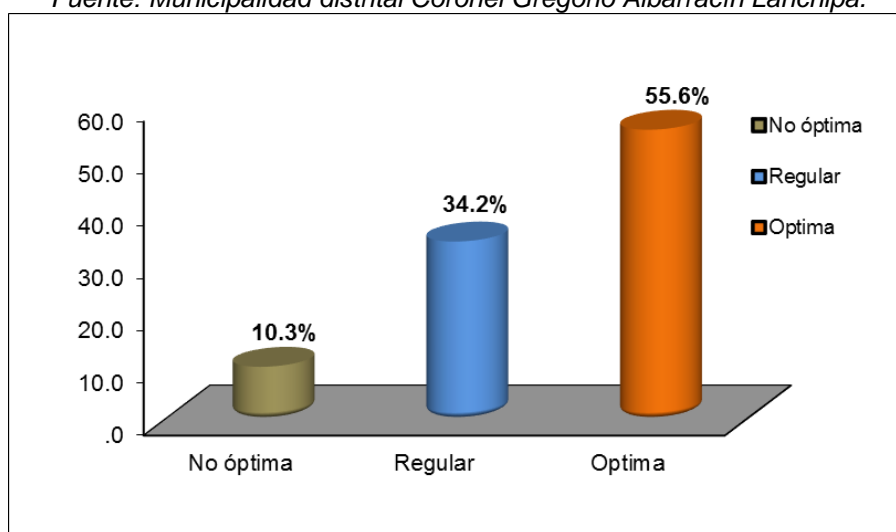
3.1. Descripción de resultados

Tabla 6

Distribución del personal administrativo según gerencia administrativa en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No óptima	24	10.3
Regular	80	34.2
Óptima	130	55.6
Total	234	100.0

Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.



Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Figura 1. Distribución porcentual del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa según gerencia administrativa, 2016

Interpretación:

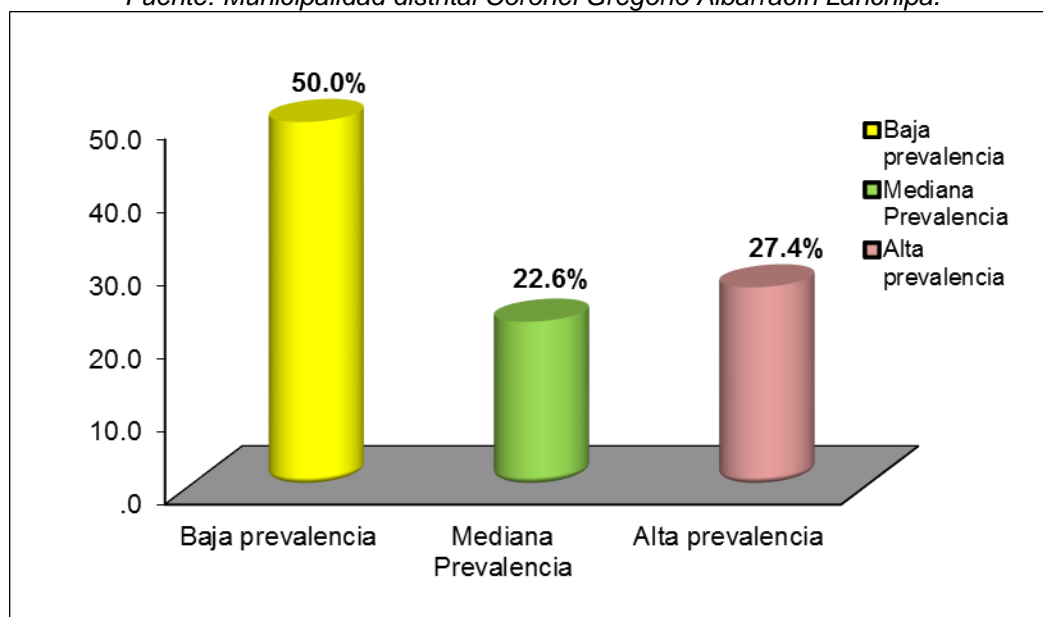
En la Tabla 6 y Figura 1 se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre gerencia administrativa, el 10.3% opinan no es óptima, 34.2% regular y 55.6% que es óptima.

Tabla 7

Distribución del personal administrativo según conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja prevalencia	117	50.0
Mediana Prevalencia	53	22.6
Alta prevalencia	64	27.4
Total	234	100.0

Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.



Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Figura 2. Distribución porcentual del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa según conflictos laborales, 2016

Interpretación:

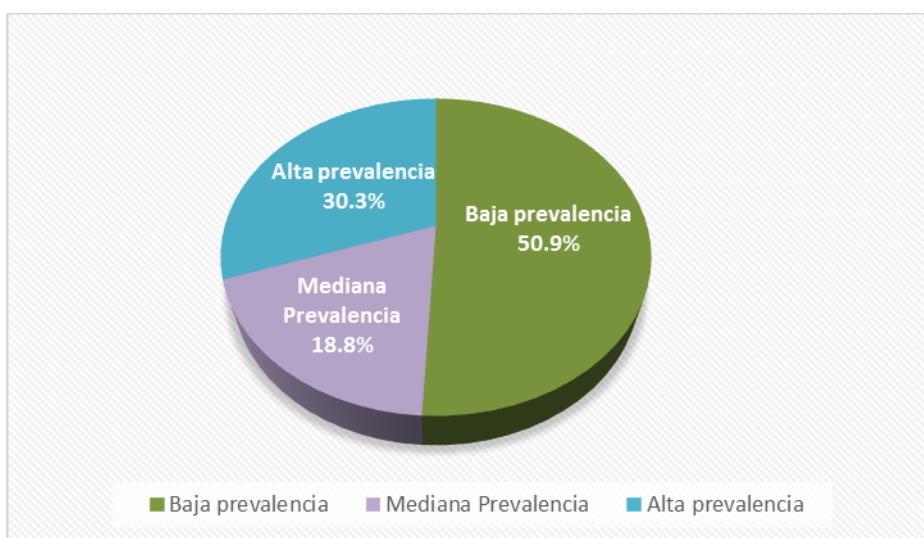
En la Tabla 7 y Figura 2 se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre conflictos laborales, el 50% tienen baja prevalencia, 22.6% mediana prevalencia y 27.4% alta prevalencia.

Tabla 8

Distribución del personal administrativo según dimensión intrapersonal de conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja prevalencia	119	50.9
Mediana Prevalencia	44	18.8
Alta prevalencia	71	30.3
Total	234	100.0

Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.



Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Figura 3. Distribución porcentual del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa según dimensión intrapersonal de conflictos laborales, 2016

Interpretación:

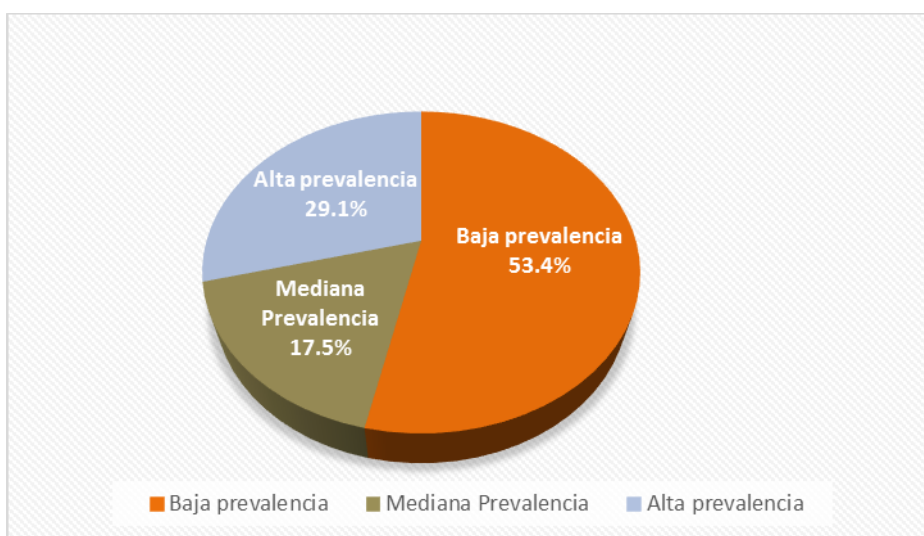
En la Tabla 8 y Figura 3 se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestadas sobre dimensión intrapersonal, el 50.9% tienen baja prevalencia, 18.8% mediana prevalencia y 30.3% alta prevalencia.

Tabla 9

Distribución del personal administrativo según dimensión extrapersonal de conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja prevalencia	125	53.4
Mediana Prevalencia	41	17.5
Alta prevalencia	68	29.1
Total	234	100.0

Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.



Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Figura 4. Distribución porcentual del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa según dimensión extrapersonal de conflictos laborales, 2016

Interpretación:

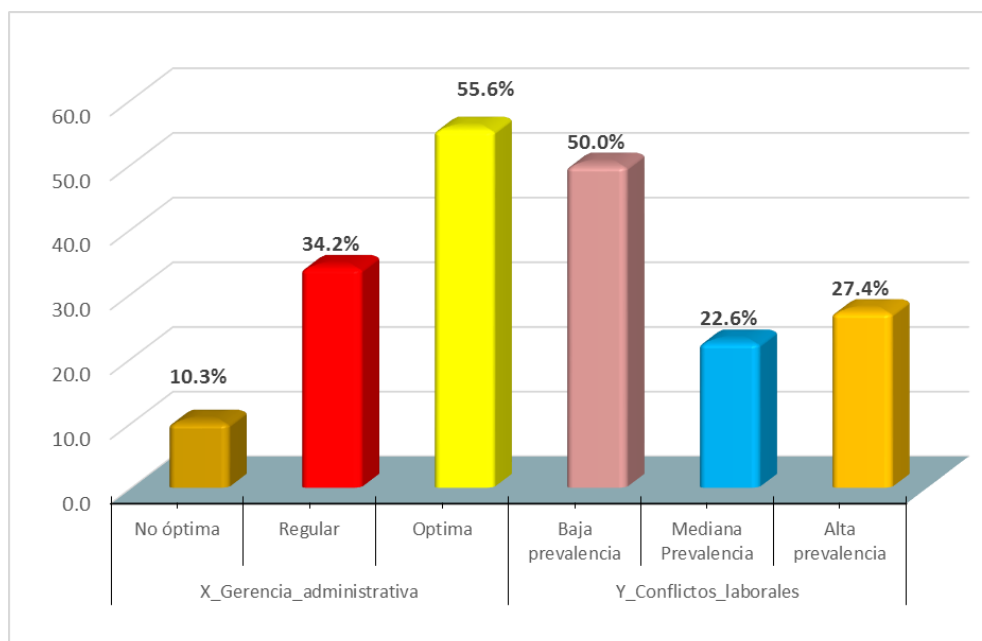
En la Tabla 9 y Figura 4 se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre dimensión extrapersonal, el 53.4% tienen baja prevalencia, 17.5% mediana prevalencia y 29.1% alta prevalencia.

Tabla 10

Distribución del personal administrativo según comparación de gerencia administrativa y conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
X: Gerencia administrativa	No óptima	24	10.3
	Regular	80	34.2
	Óptima	130	55.6
Y: Conflictos laborales	No óptima	117	50.0
	Regular	53	22.6
	Óptima	64	27.4
Total		234	100.0

Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa



Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa

Figura 5. Distribución porcentual del personal administrativo según comparación de gerencia administrativa y conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 5 se observa que del total de personal administrativo encuestados, la mayoría tiene una opinión óptima sobre gerencia administrativa (55.6%) con conflictos laborales de baja prevalencia (50.0%)

Resultados previos al análisis de datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá una prueba no paramétrica que muestra la dependencia entre la variable dependiente frente a la variable independiente; posteriormente la prueba de hipótesis se basará en el modelo de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 11

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de gerencia administrativa que influye en los conflictos laborales.

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	149,081			
Final	49,092	99,988	2	,000

Función de vínculo: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de los conflictos laborales por la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 99.988 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 12

Bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	29,444	2	,100
Desviación	28,877	2	,100

Función de vínculo: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable en el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.100 frente al α igual 0.05. Por lo tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

Presentación de los coeficientes de la gerencia administrativa que influye en los conflictos laborales del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Estimaciones de los parámetros								
		Estimació	Error				Intervalo de confianza 95%	
		n	típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_Conflictos_laborales = 1]	1,088	,201	29,310	1	,000	,694	1,482
	[Y_Conflictos_laborales = 2]	2,500	,260	92,333	1	,000	1,990	3,009
Ubicación	[X_Gerencia_administrativa=1]	4,921	,788	38,946	1	,000	3,375	6,466
	[X_Gerencia_administrativa=2]	1,919	,299	41,311	1	,000	1,334	2,504
	[X_Gerencia_administrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 13 muestra la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener conflicto laboral de mediana prevalencia (conflicto laboral = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1)

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: La Gerencia administrativa no incide significativamente en los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna.

H1: La Gerencia administrativa incide significativamente en los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Tabla 14

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,348
Nagelkerke	,398
McFadden	,206

Función de vínculo:

Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Hipótesis específica 1

H0: La Gerencia administrativa no incide significativamente en la dimensión intrapersonal de los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna.

H1: La Gerencia administrativa incide significativamente en la dimensión intrapersonal de los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Tabla 15

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,346
Nagelkerke	,398
McFadden	,208

Función de vínculo:

Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la gerencia administrativa que influye en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Estimaciones de los parámetros								
		Estimaci	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
							95%	
		ón	típ.				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y1_Intrapersonal = 1]	1,183	,206	32,987	1	,000	,779	1,587
	[Y1_Intrapersonal = 2]	2,349	,254	85,510	1	,000	1,851	2,846
Ubicación	[X_Gerencia_admini strativa=1]	4,776	,788	36,712	1	,000	3,231	6,321
	[X_Gerencia_admini strativa=2]	2,033	,302	45,226	1	,000	1,441	2,626
	[X_Gerencia_admini strativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 16 muestra la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener dimensión intrapersonal de conflicto laboral de mediana prevalencia (intrapersonal = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1)

Hipótesis específica 2

H0: La Gerencia administrativa no incide significativamente en la dimensión extrapersonal de los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna.

H1: La Gerencia administrativa incide significativamente en la dimensión extrapersonal de los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Tabla 17

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,294
Nagelkerke	,340
McFadden	,174
Función de vínculo:	
Logit.	

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales depende el 34% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de la gerencia administrativa que influye en la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Estimaciones de los parámetros								
		Estimació	Error				Intervalo de confianza 95%	
		n	típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y2_Extrapersonal = 1]	1,114	,202	30,343	1	,000	,718	1,510
	[Y2_Extrapersonal = 2]	2,142	,242	78,512	1	,000	1,668	2,615
Ubicación	[X_Gerencia_administrativa=1]	4,573	,786	33,885	1	,000	3,033	6,113
	[X_Gerencia_administrativa=2]	1,558	,294	28,176	1	,000	,983	2,133
	[X_Gerencia_administrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 18 muestra la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener dimensión extrapersonal de conflicto laboral de mediana prevalencia (extrapersonal = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1)

IV. Discusión

3.1. Descripción

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, en cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad; la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener dimensión intrapersonal de conflicto laboral de mediana prevalencia (intrapersonal = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1)

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, en cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales depende el 34% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad; la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener dimensión extrapersonal de conflicto laboral de mediana prevalencia (extrapersonal = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1)

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de los conflictos laborales por la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 99.988 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra. Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable en el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.100 frente al α igual 0.05. Por lo tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra. Por otro lado, la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener conflicto laboral de mediana prevalencia (conflicto laboral = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1). En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Igualmente de los hallazgos encontrados en cuanto al análisis descriptivo, se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre gerencia administrativa, el 10.3% opinan no es óptima, 34.2% regular y 55.6% que es óptima; así como que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel

Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre conflictos laborales, el 50% tienen baja prevalencia, 22.6% mediana prevalencia y 27.4% alta prevalencia.

En cuanto al análisis descriptivo de la dimensiones de los conflictos se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestadas sobre dimensión intrapersonal, el 50.9% tienen baja prevalencia, 18.8% mediana prevalencia y 30.3% alta prevalencia y en cuanto del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre dimensión extrapersonal, el 53.4% tienen baja prevalencia, 17.5% mediana prevalencia y 29.1% alta prevalencia; en este sentido del total de personal administrativo encuestados, la mayoría tiene una opinión óptima sobre gerencia administrativa (55.6%) con conflictos laborales de baja prevalencia (50.0%)

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Córdón (2013); puesto que coincide en afirmar que en concordancia con los resultados se observa la baja prevalencia oscila en un 22.6% mediana prevalencia y 27.4% alta prevalencia; en una serie de instituciones públicas y en especial en la estudiada, en este contexto la gestión adecuada de los mismos implica obtener mayores resultados en una conversación; evitar que las situaciones empeoren convirtiéndose en una crisis Mantendrá el rumbo de su empresa; evitar desgastes emocionales, mentales y económicos por pérdida de tiempo y lograr las metas con mayor facilidad.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Delgado (2015), puesto que coincide en afirmar que la gerencia administrativa como variable de gestión incide en una serie de variables administrativas; siendo que se ha demostrado en la presente investigación que incide en los conflictos laborales; siendo que la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad; sin embargo la gestión administrativa en su actuar depende de todo un ordenamiento jurídico, que debe seguirse para que las acciones y decisiones sean las más exitosas.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Pérez (2014), puesto que coincide en afirmar que lo básico para gestionar un conflicto laboral es sentarse a realizar un análisis exhaustivo del mismo; de ello deberemos obtener como mínimo la siguiente información; en este sentido si el conflicto es operativo, es decir, por alguna tarea concreta, o si es personal, con lo que su resolución es aun peor; quiénes son los protagonistas de dicho conflicto, tanto las personas que intervienen directa como indirectamente en el conflicto; cuáles son los objetivos de cada una de las partes implicadas; cuáles son los intereses y necesidades de cada una de las partes. En este contexto lo importante es que antes de tomar cualquier acción es importante evaluar cuáles son los niveles de conflicto existentes y como se ha demostrado en la presente investigación, se observa la baja prevalencia oscila en un 22.6% mediana prevalencia y 27.4% alta prevalencia.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación demuestra en cuanto al objetivo 1, demuestra que La Gerencia Administrativa incide significativamente en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; esto es; la variabilidad de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.
- Segunda:** La presente investigación demuestra en cuanto al objetivo 2, demuestra que La Gerencia Administrativa incide significativamente en la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; esto es, la variabilidad de la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales depende el 34% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.
- Tercera:** La presente investigación demuestra en cuanto al objetivo general, demuestra que la Gerencia Administrativa incide significativamente en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; esto es, la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Respecto a la Gerencia Administrativa; siendo que en la instituciones públicas, en este caso la Municipalidad; se rigen por una serie de normas y directivas; hay que tener en cuenta que para una adecuada gestión es importante que su personal se encuentre involucrado con las mismas, por ello se sugiere perfeccionar al personal dentro de un programa de capacitación continua.
- Segunda:** Respecto a los Conflictos Laborales; siendo que para una adecuada gestión de los mismos, es la prevención; es necesario evaluar cada cierto periodo como se encuentran sus niveles de existencia; y así poder tomar las acciones del caso para su mejora; existiendo un instrumento que permite medir los mismos, se recomienda su aplicación periódica la cual debe ser permanente.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Alelu, H. (2010). Encuesta. Recuperado de: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionee/presentaciones/curso_10/encuesta_trabajo.pdf
- Alonzo, S. (2012). Manejo de Conflictos en las Organizaciones. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/ruddyramonalonzo/2012/02/28/manejo-de-conflictos-en-las-organizaciones/>
- Ávila, R. (2012). Estadística Elemental. Estudios y Ediciones RA. Lima. Perú
- Cecilia J (2010). El conflicto de las normas en el espacio en el Derecho laboral peruano. PUCP. Recuperado de: file:///C:/Users/DIAZ/Downloads/CALLE_CHUMACERO_JESSICA_CECILIA_CONFLICTO_ESPACIO.pdf
- Calix, M. (2011). Gestión administrativa. Honduras: Axien
- Camacaro, R. (2012). Instrumentos de recolección de datos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Cordón, P. (2013). Tesis: Métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a la negociación por la vía directa de pactos colectivos de condiciones de trabajo y a los conflictos laborales ya planteados. Universidad de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_11362.pdf
- Dayne, M. (2011). Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos. Recuperado de: <http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.pe/>
- De Souza, B. (2010). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>
- De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- Delgado, B. (2015). El control de gestión en la gerencia administrativa de la empresa Administración Vial de Portuguesa, México: Fondo Editorial Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

- Diccionario de Economía. (2010). Definición de control. Recuperado de: <http://www.zonaeconomica.com/control>
- Fcasua, C. (2010). Concepto de dirección. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Fernández, S. (2011). Regresión Logística. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. España: Fondo Editorial Universidad Autónoma de Madrid.
- García (2009), Tesis de Máster en Comercio y Negociación Internacional: Estudio de Factibilidad de Exportación de Granadilla al Mercado Alemán. Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10616/1/37229_1.pdf
- González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- Granados, G. (2007). La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos. España: Fondo Editorial Universidad de Granada.
- Guzmán, C. (2013). El proceso administrativo según varios autores. Perú: REDU
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Lopez, S. (2013). Niveles de conflicto. Recuperado de: <http://estosmecanicnicos.blogspot.pe/2013/04/niveles-de-conflicto.html>
- Moreno (2013), Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- OIT (2016). La OIT y la mejora de los servicios de solución de conflictos. La experiencia de América latina. Recuperado de: Proyecto Principios y Derechos en el Trabajo en el contexto de la XIII Conferencia Interamericana de Ministros de Trabajo de la OEA
- Paxton, B. (2010). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>

- PCM (2016). El Estado y la conflictividad social en el Perú actual. Recuperado de: <http://onds.pcm.gob.pe/el-estado-y-la-conflictividad-social-en-el-peru-actual/>
- Pérez, R. (2014). Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas. (Tesis Doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Prieto, L (2013). Método Hipotéticamente Deductivo. Recuperado de: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>
- Promes, E. (2010). Gerencia Administrativa. Recuperado de: [http://promesecal.gov.do/documentacion/Gerencia_Administrativa/Funciones%20Gerencia%20Administrativa-Laura\[1\].pdf](http://promesecal.gov.do/documentacion/Gerencia_Administrativa/Funciones%20Gerencia%20Administrativa-Laura[1].pdf)
- Proyecto (2012). Teorías administrativas. Recuperado de: <http://proyectoteoriasadministrativas.blogspot.pe/>
- Quero B. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación. Lima, Perú: Editora Macro.
- Representación de la UNESCO en el Perú. (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Perú: Lance Gráfico S.A.C.
- Rivas A. (2012). Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional III. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Rodas, C. (2012). ¿Qué es la Planeación por Diferentes Autores?. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/unidad-de-competencia-ii/planeacion/-que-es-la-planeacion-por-diferentes-autores>
- Rodas, C. (2012). ¿Qué es la Planeación por Diferentes Autores?. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/unidad-de-competencia-ii/planeacion/-que-es-la-planeacion-por-diferentes-autores>
- Rodríguez, M. (2013). Bienestar laboral Chiavenato. Recuperado de: <https://prezi.com/ijiwsuwr0jjn/bienestar-laboral-chiavenato/>

- Ruiz, M. (2014). Técnicas e instrumentos de investigación. Según autores.
Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Salazar, M. (2006). Características de la gerencia de excelencia. Recuperado de
<http://www.gestiopolis.com/caracteristicas-de-la-gerencia-de-excelencia/>
- Serrano, S. (2013). Conflictos Laborales. Recuperado de:
<http://www.aepccc.es/blog/item/conflictos-laborales.html>
- Thompson, I. (2016). Definición de Organización Desde Distintos Puntos de Vista.
Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Torres, B. (2007). Metodología de la Investigación Científica. UNMSM, Lima Perú.
- Uovirtual (2016). Definición de conflicto. Recuperado de:
<http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/tapren/1/1.pdf>
- Uovirtual (2016). Definición de conflicto. Recuperado de:
<http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/tapren/1/1.pdf>

VIII. Anexos

NEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: GERENCIA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA 2016						
AUTOR: Br. CARMEN DEL PILAR BULLÓN INGAROCA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable Independiente: GERENCIA ADMINISTRATIVA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planeación	Objetivos - Diseño - Implementación - Diagnostico	Del (01) al (22)	Óptima (343-465) Regular (218-342) No Óptima (93-217)
			Organización	Recursos - Planificación - Revisión - Monitoreo	Del (23) al (46)	
			Dirección	Identificación - Supervisión - Evaluación - Reestructuración	Del (47) al (65)	
			Control	Normatividad - Monitoreo - Ejecución - Revisión	Del (66) al (93)	
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable Dependiente: CONFLICTOS LABORALES.			
			Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	Del (01) al (15)	Alta Prevalencia (112-150) Mediana Prevalencia (71-111) Baja Prevalencia (30-70)
			Extrapersonal	Negociación Solución Posición	Del (16) al (30)	
¿Cuál es la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna?	Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna	La Gerencia Administrativa incide significativamente en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna				
¿Cuál es la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna?	Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna	La Gerencia Administrativa incide significativamente en la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna				
¿Cuál es la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna?	Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna	La Gerencia Administrativa incide significativamente en la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Correlacional Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández et al. (2014) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: La población es de 600 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 234</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: GERENCA ADMINISTRATIVA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO. TÉCNICAS: ENCUESTA AUTOR: CASTRO, P. BARQUISIMETO VENEZUELA. AÑO: 2007. MONITOREO: MARZO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA PROVINCIA DE TACNA FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Directa</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: CONFLICTOS LABORALES. INSTRUMENTO: ENCUESTA TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: THOMAS Y KILLMAN.(ADAPTADO) AÑO: 2013. MONITOREO: MARZO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA PROVINCIA DE TACNA FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis Para Torres(2007) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Hernandez et al. 2014; 445).</p> <p>Regresión Logística</p>

ANEXO 2
INSTRUMENTOS
Gerencia Administrativa.

Instrucciones

Estimado (a) trabajador administrativo, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la percepción de la Gerencia administrativa en su institución, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión en la institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA
S	Siempre
CS	Casi siempre
AV	A veces
CN	Casi nunca
N	Nunca

Nº	DIMENSION DE PLANEACION	S	CS	AV	CN	N
1	Es factible la planeación en la institución.					
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).					
3	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones en la institución.					
4	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones de su departamento.					
5	Se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la institución.					

6	Se determinan criterios de decisión en el proceso de toma de decisiones.					
7	Se ponderan los criterios de decisión durante el proceso de la toma de decisiones.					
8	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones.					
9	Se evalúa la eficacia de la decisión tomada.					
10	Es usted racional al momento de tomar decisiones.					
11	Es usted intuitivo en la toma de decisiones.					
12	Son programadas las decisiones.					
13	Están definidos los planes de trabajo por departamento.					
14	Están definidos los objetivos en el departamento que trabaja.					
15	Tienen metas preestablecidas.					
16	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la institución.					
17	Se aplica la administración por objetivos en la institución.					
18	Existe un departamento de planificación formal en la institución.					
19	Se aplica la administración estratégica en la institución.					
20	Se ha realizado algún análisis interno de la institución o sus departamentos.					
21	Es objetiva la planificación en la institución.					
22	Es cuantificable o medible la planificación en la institución.					
	DIMENSION DE ORGANIZACION	S	CS	AV	CN	N
23	Conoce la misión de la institución.					
24	Conoce la visión de la institución.					
25	Están claramente definidos los objetivos de la institución.					
26	Conoce los valores de la institución.					
27	Existe un organigrama de la institución.					
28	El organigrama esta actualizado.					
29	Están definidos formalmente los departamentos.					

30	Existen manuales de funciones actualizados.					
31	Existen manuales de procedimientos actualizados.					
32	Están claramente definidos los cargos en la institución.					
33	Existen políticas generales bien definidas.					
34	Existe una buena comunicación en la institución.					
35	Existe una buena comunicación idónea entre departamentos.					
36	Existen equipos de computación actualizados.					
37	Existen equipos de comunicación actualizados.					
38	Está bien definido el espacio físico por departamento en la institución.					
39	Existen sistemas informáticos actualizados según los departamentos.					
40	Se disponen de los insumos necesarios en su departamento.					
41	Se cuenta con personal especializado en los diferentes departamentos.					
42	Existe un departamento de recursos humanos.					
43	Están diseñados los perfiles de los diferentes cargos de la institución.					
44	La institución cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal.					
45	Cuenta con personal calificado el departamento en el que trabaja.					
46	Se trabaja bajo presión.					
	DIMENSION DE DIRECCION	S	CS	AV	CN	N
47	Es evaluada la eficiencia la eficacia en su departamento.					
48	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia.					
49	Los retiros voluntarios de empleados son muy frecuentes.					
50	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente.					
51	El comportamiento de sus compañeros ante terceros en su area de trabajo es el adecuado.					

52	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
53	Está satisfecho con su trabajo.					
54	Recibe alguna inducción para realizar sus tareas.					
55	Recibe adiestramiento por parte de la institución.					
56	Existen grupos de trabajo en la institución.					
57	Establecen metas por equipos o grupos de trabajo.					
58	Tiene sentido de pertenencia para con su trabajo.					
59	Se siente seguro en su lugar de trabajo.					
60	Mantiene relaciones amistosas con sus compañeros de trabajo.					
61	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
62	Existen normas o políticas para el desempeño de las actividades.					
63	Es tomado en cuenta su desempeño en la institución.					
64	Existe un líder en la institución.					
65	Existe alguien que supervisa o coordina su trabajo					
	Dimensión de control	S	CS	AV	CN	N
66	Son controlados todos los procesos en la institución.					
67	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.					
68	Existen sistemas de control en su área de trabajo					
69	Existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas.					
70	Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.					
71	Existen sistemas de control para corregir los problemas después que ocurren.					
72	Se elaboran presupuestos de gastos.					
73	Existen medidas de control financiero.					
74	Son evaluados y clasificados los clientes.					
75	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.					

76	Se realizan inventarios de mercancía constantemente.					
77	Es controlada la información en la institución.					
78	Es controlada la entrada y salida de personas en la institución.					
79	Se dispone de políticas para programaciones de pago.					
80	La institución dispone de documentación cronológica y consecutiva.					
81	Se respetan las numeraciones y correlativos de los documentos utilizados en su área.					
82	Existen soportes de las operaciones que se realizan en la institución.					
83	Existen políticas y normas de seguridad industrial.					
84	Dispone de los elementos y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
85	Se evidencian normas y políticas de control en la empresa.					
86	Se controlan las operaciones contables de la institución.					
87	Existe un control de gastos de insumos en la institución.					
88	Existe un sistema informático de control de transacciones.					
89	La empresa tiene establecido un plan de cuentas contable.					
90	Existen controles para las operaciones transacciones bancarias.					
91	Se respetan y acatan las leyes comerciales y estatales.					
92	Se cancelan impuestos municipales y estatales					
93	Se dispone de quipos de higiene y seguridad industrial.					

Instrumento de la Variable Conflictos laborales

Instrucciones

Estimado (a) trabajador administrativo, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a los conflictos laborales, en la institución, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión en la institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA
S	Siempre
CS	Casi siempre
AV	A veces
CN	Casi nunca
N	Nunca

N°	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	N	CN	A V	CN	N
1	Intento buscar una situación de compromiso					
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
.4	Suelo intentar calmar mis					

	sentimientos y preservar la relación					
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.					
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.					
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9.	Intento ganar tiempo para pensar					
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	N	CN	AV	CN	N
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo,					

	intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo					
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros					
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.					
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros					
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías					
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera					
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas					
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi					

	postura					
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

ANEXO 3

VALIDACIONES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GERENCIA ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es factible la planeación en la institución.	X		X		X		
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).	X		X		X		
3	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones en la institución.	X		X		X		
4	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones de su departamento.	X		X		X		
5	Se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la institución.	X		X		X		
6	Se determinan criterios de decisión en el proceso de toma de decisiones.	X		X		X		
7	Se ponderan los criterios de decisión durante el proceso de la toma de decisiones.	X		X		X		
8	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones.	X		X		X		
9	Se evalúa la eficacia de la decisión tomada.	X		X		X		
10	Es usted racional al momento de tomar decisiones.	X		X		X		
11	Es usted intuitivo en la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Son programadas las decisiones.	X		X		X		
13	Están definidos los planes de trabajo por departamento.	X		X		X		
14	Están definidos los objetivos en el departamento que trabaja.	X		X		X		
15	Tienen metas preestablecidas.	X		X		X		
16	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la institución.	X		X		X		
17	Se aplica la administración por objetivos en la institución.	X		X		X		
18	Existe un departamento de planificación formal en la institución.	X		X		X		
19	Se aplica la administración estratégica en la institución.	X		X		X		
20	Se ha realizado algún análisis interno de la institución o sus departamentos.	X		X		X		
21	Es objetiva la planificación en la institución.	X		X		X		
22	Es cuantificable o medible la planificación en la institución.	X		X		X		
DIMENSION DE ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Conoce la misión de la institución.	X		X		X		
24	Conoce la visión de la institución.	X		X		X		
25	Están claramente definidos los objetivos de la institución.	X		X		X		
26	Conoce los valores de la institución.	X		X		X		
27	Existe un organigrama de la institución.	X		X		X		
28	El organigrama está actualizado.	X		X		X		
29	Están definidos formalmente los departamentos.	X		X		X		
30	Existen manuales de funciones actualizados.	X		X		X		
31	Existen manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
32	Están claramente definidos los cargos en la institución.	X		X		X		

33	Existen políticas generales bien definidas.	X							X				X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				</
----	---	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		

29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X			
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA 15 de Noviembre del 2016
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818
Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GERENCIA ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad¹		Pertinencia²		Relevancia³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es factible la planeación en la institución.	X		X		X		
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).	X		X		X		
3	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones en la institución.	X		X		X		
4	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones de su departamento.	X		X		X		
5	Se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la institución.	X		X		X		
6	Se determinan criterios de decisión en el proceso de toma de decisiones.	X		X		X		
7	Se ponderan los criterios de decisión durante el proceso de la toma de decisiones.	X		X		X		
8	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones.	X		X		X		
9	Se evalúa la eficacia de la decisión tomada.	X		X		X		
10	Es usted racional al momento de tomar decisiones.	X		X		X		
11	Es usted intuitivo en la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Son programadas las decisiones.	X		X		X		
13	Están definidos los planes de trabajo por departamento.	X		X		X		
14	Están definidos los objetivos en el departamento que trabaja.	X		X		X		
15	Tienen metas preestablecidas.	X		X		X		
16	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la institución.	X		X		X		
17	Se aplica la administración por objetivos en la institución.	X		X		X		
18	Existe un departamento de planificación formal en la institución.	X		X		X		
19	Se aplica la administración estratégica en la institución.	X		X		X		
20	Se ha realizado algún análisis interno de la institución o sus departamentos.	X		X		X		
21	Es objetiva la planificación en la institución.	X		X		X		
22	Es cuantificable o medible la planificación en la institución.	X		X		X		
DIMENSION DE ORGANIZACION								
23	Conoce la misión de la institución.	X		X		X		
24	Conoce la visión de la institución.	X		X		X		
25	Están claramente definidos los objetivos de la institución.	X		X		X		
26	Conoce los valores de la institución.	X		X		X		
27	Existe un organigrama de la institución.	X		X		X		
28	El organigrama está actualizado.	X		X		X		
29	Están definidos formalmente los departamentos.	X		X		X		
30	Existen manuales de funciones actualizados.	X		X		X		
31	Existen manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
32	Están claramente definidos los cargos en la institución.	X		X		X		

33	Existen políticas generales bien definidas.	X							X				
34	Existe una buena comunicación en la institución.	X							X				
35	Existe una buena comunicación idónea entre departamentos.	X							X				
36	Existen equipos de computación actualizados.	X							X				
37	Existen equipos de comunicación actualizados.	X							X				
38	Está bien definido el espacio físico por departamento en la institución.	X							X				
39	Existen sistemas informáticos actualizados según los departamentos.	X							X				
40	Se disponen de los insumos necesarios en su departamento.	X							X				
41	Se cuenta con personal especializado en los diferentes departamentos.	X							X				
42	Existe un departamento de recursos humanos.	X							X				
43	Están diseñados los perfiles de los diferentes cargos de la institución.	X							X				
44	La institución cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal.	X							X				
45	Cuenta con personal calificado el departamento en el que trabaja.	X							X				
46	Se trabaja bajo presión.	X							X				
DIMENSION DIRECCIÓN													
47	Es evaluada la eficiencia la eficacia en su departamento.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
48	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia.	X							X				
49	Los retiros voluntarios de empleados son muy frecuentes.	X							X				
50	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente.	X							X				
51	El comportamiento de sus compañeros ante terceros en su área de trabajo es el adecuado.	X							X				
52	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.	X							X				
53	Está satisfecho con su trabajo.	X							X				
54	Recibe alguna inducción para realizar sus tareas.	X							X				
55	Recibe adiestramiento por parte de la institución.	X							X				
56	Existen grupos de trabajo en la institución.	X							X				
57	Establecen metas por equipos o grupos de trabajo.	X							X				
58	Tiene sentido de pertenencia para con su trabajo.	X							X				
59	Se siente seguro en su lugar de trabajo.	X							X				
60	Mantiene relaciones amistosas con sus compañeros de trabajo.	X							X				
61	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X							X				
62	Existen normas o políticas para el desempeño de las actividades.	X							X				
63	Es tomado en cuenta su desempeño en la institución.	X							X				
64	Existe un líder en la institución.	X							X				
65	Existe alguien que supervisa o coordina su trabajo	X							X				
DIMENSION CONTROL													
66	Son controlados todos los procesos en la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
67	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.	X							X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad¹		Pertinencia²		Relevancia³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSION INTRAPERSONAL									
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X			
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X			
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X			
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X			
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X			
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X			
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	X		X		X			
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	X		X		X			
9	Intento ganar tiempo para pensar	X		X		X			
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	X		X		X			
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	X		X		X			
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X			
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X			
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X			
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X			
DIMENSION EXTRAPERSONAL									
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	Si	No	Si	No	Si	No		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X			
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X			
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X			
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X			
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X			
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X			
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	X		X		X			
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X			
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X			
26	Presione a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X			
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X			
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X			

29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X	X	X	X				
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] 15 de Noviembre del 2016
Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
EN DERECHO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GERENCIA ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es factible la planeación en la institución.	X		X		X		
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).	X		X		X		
3	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones en la institución.	X		X		X		
4	Es tomado (a) en cuenta para la toma de decisiones de su departamento.	X		X		X		
5	Se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la institución.	X		X		X		
6	Se determinan criterios de decisión en el proceso de toma de decisiones.	X		X		X		
7	Se ponderan los criterios de decisión durante el proceso de la toma de decisiones.	X		X		X		
8	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones.	X		X		X		
9	Se evalúa la eficacia de la decisión tomada.	X		X		X		
10	Es usted racional al momento de tomar decisiones.	X		X		X		
11	Es usted intuitivo en la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Son programadas las decisiones.	X		X		X		
13	Están definidos los planes de trabajo por departamento.	X		X		X		
14	Están definidos los objetivos en el departamento que trabaja.	X		X		X		
15	Tienen metas preestablecidas.	X		X		X		
16	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la institución.	X		X		X		
17	Se aplica la administración por objetivos en la institución.	X		X		X		
18	Existe un departamento de planificación formal en la institución.	X		X		X		
19	Se aplica la administración estratégica en la institución.	X		X		X		
20	Se ha realizado algún análisis interno de la institución o sus departamentos.	X		X		X		
21	Es objetiva la planificación en la institución.	X		X		X		
22	Es cuantificable o medible la planificación en la institución.	X		X		X		
DIMENSION DE ORGANIZACION		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Conoce la misión de la institución.	X		X		X		
24	Conoce la visión de la institución.	X		X		X		
25	Están claramente definidos los objetivos de la institución.	X		X		X		
26	Conoce los valores de la institución.	X		X		X		
27	Existe un organigrama de la institución.	X		X		X		
28	El organigrama está actualizado.	X		X		X		
29	Están definidos formalmente los departamentos.	X		X		X		
30	Existen manuales de funciones actualizados.	X		X		X		
31	Existen manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
32	Están claramente definidos los cargos en la institución.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRAPERSONAL								
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
DIMENSION EXTRAPERSONAL								
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		

27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA **15 de Noviembre del 2016**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

* Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

* Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

ANEXO 4
BASE DE DATOS

N°	CONFLICTOS LABORALES																													
	Intrapersonal															Extrapersonal														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
2	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
3	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
6	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
7	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
8	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
9	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
10	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
11	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
12	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
13	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
14	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
15	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
16	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
17	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
18	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
19	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5
20	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
21	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
22	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
23	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
24	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
25	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
26	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
27	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
28	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
29	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
30	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
31	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
32	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
33	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
34	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
35	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
36	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
37	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
38	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	1	1	4	1	1	4	3	4	3	4	4	5
39	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
40	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
41	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
42	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
43	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
44	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
45	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
46	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
47	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
48	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
49	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
50	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
51	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
52	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
53	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
54	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
55	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
56	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4																			

214	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
215	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
216	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
217	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
218	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
219	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
220	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
221	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
222	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
223	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
224	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
225	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4
226	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
227	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
228	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
229	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4
230	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
231	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	5	5	1	1	4	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5
232	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
233	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	
234	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4

N°	GERENCIA ADMINISTRATIVA																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
4	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
6	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
7	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
8	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
10	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
11	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
12	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
13	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
14	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
16	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
17	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
18	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
19	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	
20	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	
21	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
22	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
23	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	
24	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
25	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
26	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
27	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
28	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
29	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
30	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	
31	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
32	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
33	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
34	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
35	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
36	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	
37	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
38	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	
39	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
40	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	
41	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	3	5	4	5	5	4	5	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5
42	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	
43	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
44	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	
45	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	3	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	1	1	1	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4

6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
1	1	1	3	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3

5	4	2	3	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5
5	4	2	3	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5
4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	3	5	2	5	2	4	4	2	4	3	4	4	3	5	2	4	4

N°	CONFLICTOS LABORALES PILOTO																													
	Intrapersonal															Extrapersonal														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
2	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
3	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
6	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
7	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
8	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
9	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
10	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
11	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
12	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
13	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
14	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
15	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
16	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
17	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
18	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
19	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5
20	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
21	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
22	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
23	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
24	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
25	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
26	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
27	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
28	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4
29	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
30	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5
31	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1
32	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4

N°	GERENCIA ADMINISTRATIVA PILOTO																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
4	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
6	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
7	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
8	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4
10	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4
11	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4
12	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4
13	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4
14	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
16	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
17	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	3	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	1	1	1	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4
4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4

6	1	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
1	1	1	3	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4
1	1	1	3	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
1	1	1	3	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3
1	1	1	3	1	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	3
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

ANEXOS 5

CARTA AUTORIZACIÓN



MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL
GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA

ALCALDIA

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, 07 de Setiembre del
2016.

Oficio N°.799 -2016-ALC/MDCGAL.

Lic. Carmen Bullón Ingaroca.

Presente:

Asunto: Autorización para la debida aplicación de
cuestionario para la realización EL PROYECTO DE TESIS:

**GERENCIA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS
LABORALES MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO
ALBARRACÍN LANCHIPA 2016.**

Referencia: carta N°. 002.- BullCorp.-2016

Tengo el agrado de dirigirme a usted saludándolo cordialmente y en atención al documento de la referencia y revisado del proyecto de tesis antes citada y a manifestar lo siguiente:

Siendo necesario el crecimiento de las instituciones con el fin de brindar una mejor atención de calidad y profesionalismo a nuestros ciudadanos es necesario manifestar que tesis como la suya permitan orientar este tipo de preocupación para una buena gestión.

Es por ello que SE AUTORIZA la aplicación de los cuestionarios que acompañan el proyecto de tesis: **"Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016"**.

Sin otro particular, hago propicia a la oportunidad para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración personal.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA
ABOG. S. MARIO RUIZ ROJO
ALCALDE

ANEXOS 6

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016.

2. AUTOR

Carmen Del Pilar Bullón Ingaroca

carmenbull39@hotmail.com

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 600 trabajadores administrativos, se consideró una muestra probabilística de 234 en las cuales se han estudiado las variables: Gerencia Administrativa y Conflictos Laborales.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de gerencia administrativa y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Entre las principales conclusiones se demuestra que la Gerencia Administrativa incide significativamente en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; esto es, la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad..

PALABRAS CLAVE

Gerencia Administrativa y Conflictos Laborales.

4. ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the incidence of the Administrative Management in the Labor Conflicts according to the administrative personnel in the District Municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Province of Tacna; The population or universe of interest in this research, was made up of 600 administrative workers, was considered a probabilistic sample of 234 in which have studied the variables: Administrative Management and Labor Conflicts.

The method used in the research was hypothetico-deductive; This research used for its purpose the non-experimental design of a causal correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying administrative management survey and labor dispute questionnaire, all with Likert scale, that provided information about Of the relationship between the study variables in their different dimensions.

Among the main conclusions it is shown that the Administrative Management significantly influences the Labor Conflicts according to the administrative staff in the District Municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Province of Tacna; That is, the variability of the labor conflicts depends 39.8% of the administrative management of the administrative staff of the Municipality..

5. KEYWORDS

Administrative Management and Labor Conflicts.

6. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 600 trabajadores administrativos, se consideró una muestra probabilística de 234 en las cuales se han estudiado las variables: Gerencia Administrativa y Conflictos Laborales

Variable Gestión Administrativa

Representación de la UNESCO en el Perú (2011) refiere que: "La gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, del tiempo, de seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones". (p.33)

Se determina que la Gerencia Administrativa y conflictos Laborales va sumergida en tal por ser quien lleva el control y dominio y planificación en función a sus empleados y empleadores, en tiempo y economía y demás acciones simultáneas en beneficio de una buena Gestión en la Municipalidad.

Variable Conflictos Laborales

De Souza (2010, cita a Rozenblum, 1997): “El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente; comprende factores intra y extra personales. (p.4).

METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de gerencia administrativa y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

7. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: La Gerencia administrativa no incide significativamente en los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna.

H1: La Gerencia administrativa incide significativamente en los Conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna

Tabla 1

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,348
Nagelkerke	,398
McFadden	,206

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,348
Nagelkerke	,398
McFadden	,206

Función de vínculo:

Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Tabla 2

Presentación de los coeficientes de la gerencia administrativa que influye en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Estimaciones de los parámetros							Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y1_Intrapersonal = 1]	1,183	,206	32,987	1	,000	,779	1,587
	[Y1_Intrapersonal = 2]	2,349	,254	85,510	1	,000	1,851	2,846
Ubicación	[X_Gerencia_administrativa=1]	4,776	,788	36,712	1	,000	3,231	6,321
	[X_Gerencia_administrativa=2]	2,033	,302	45,226	1	,000	1,441	2,626
	[X_Gerencia_administrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

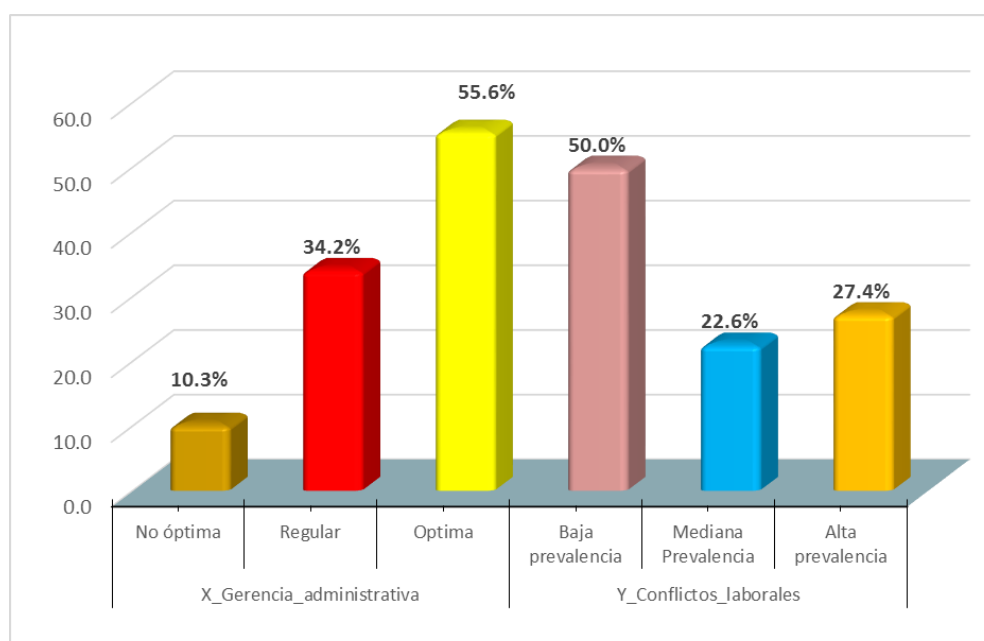
La tabla 2 muestra la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener dimensión intrapersonal de conflicto laboral de mediana prevalencia (intrapersonal = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1)

Tabla 3

Distribución del personal administrativo según comparación de gerencia administrativa y conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
X: Gerencia administrativa	No óptima	24	10.3
	Regular	80	34.2
	Optima	130	55.6
Y: Conflictos laborales	No óptima	117	50.0
	Regular	53	22.6
	Optima	64	27.4
Total		234	100.0

Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa



Fuente: Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa

Figura 1. Distribución porcentual del personal administrativo según comparación de gerencia administrativa y conflictos laborales en la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Provincia de Tacna, 2016

Interpretación:

En la Tabla 3 y Figura 1 se observa que del total de personal administrativo encuestados, la mayoría tiene una opinión óptima sobre gerencia administrativa (55.6%) con conflictos laborales de baja prevalencia (50.0%)

8. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de los conflictos laborales por la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 99.988 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra. Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable en el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.100 frente al α igual 0.05. Por lo tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra. Por otro lado, la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro entre otros. Se observa que todas las variables muestran alta significación en el modelo por presentar sus pruebas de significado valores p menores que 0.05. En síntesis, los resultados en conjunto que se tiene en la tabla muestran que el riesgo de tener conflicto laboral de mediana prevalencia (conflicto laboral = 2), está asociado a gerencia administrativa no óptima (gerencia administrativa = 1). En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de los conflictos laborales con la gerencia administrativa del personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

Igualmente de los hallazgos encontrados en cuanto al análisis descriptivo, se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre gerencia administrativa, el 10.3% opinan no es óptima, 34.2% regular y 55.6% que es óptima; así como que del total de personal

administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre conflictos laborales, el 50% tienen baja prevalencia, 22.6% mediana prevalencia y 27.4% alta prevalencia.

En cuanto al análisis descriptivo de la dimensiones de los conflictos se observa que del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestadas sobre dimensión intrapersonal, el 50.9% tienen baja prevalencia, 18.8% mediana prevalencia y 30.3% alta prevalencia y en cuanto del total de personal administrativo de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa encuestados sobre dimensión extrapersonal, el 53.4% tienen baja prevalencia, 17.5% mediana prevalencia y 29.1% alta prevalencia; en este sentido del total de personal administrativo encuestados, la mayoría tiene una opinión óptima sobre gerencia administrativa (55.6%) con conflictos laborales de baja prevalencia (50.0%)

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Córdón (2013); puesto que coincide en afirmar que en concordancia con los resultados se observa la baja prevalencia oscila en un 22.6% mediana prevalencia y 27.4% alta prevalencia; en una serie de instituciones públicas y en especial en la estudiada, en este contexto la gestión adecuada de los mismos implica obtener mayores resultados en una conversación; evitar que las situaciones empeoren convirtiéndose en una crisis Mantendrá el rumbo de su empresa; evitar desgastes emocionales, mentales y económicos por pérdida de tiempo y lograr las metas con mayor facilidad.

9. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra en cuanto al objetivo general, demuestra que la Gerencia Administrativa incide significativamente en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna; esto es, la variabilidad de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa del personal administrativo de la Municipalidad.

10. REFERENCIAS

- Representación de la UNESCO en el Perú. (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Perú: Lance Gráfico S.A.C
- De Souza, B. (2010). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>

Cordón, P. (2013). Tesis: Métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a la negociación por la vía directa de pactos colectivos de condiciones de trabajo y a los conflictos laborales ya planteados. Universidad de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_11362.pdf

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Carmen Del Pilar Bullón Ingaroca, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 20722000, con el artículo titulado: “Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 07 de mayo de 2017

.....

Br. Carmen Del Pilar Bullón Ingaroca.

DNI 20722000